

Aparatos Inalámbricos Hurtados o Extraviados

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

El robo o hurto de aparatos inalámbricos, particularmente de teléfonos inteligentes, ha aumentado de manera notable en todo el país, de acuerdo a numerosos informes dados a conocer a la luz pública. El alto valor de reventa de estos teléfonos de alta tecnología los ha convertido en objeto preferido por ladrones; asimismo, la información personal contenida en ellos los hace atractivos para usurpadores de identidad. A continuación, varios pasos que usted puede dar para resguardarse y proteger su teléfono y la información contenida en el mismo. También encontrará instrucciones sobre qué hacer si extravía su aparato inalámbrico o si éste le es usurpado.

Cómo resguardarse del hurto de teléfonos u otros aparatos inalámbricos

- Observe su entorno y use su teléfono o dispositivo inalámbrico discretamente cuando se encuentre en sitios que no le dan confianza de seguridad.
- Nunca pierda de vista su aparato o dispositivo inalámbrico cuando esté en un sitio público. Si lo deja en el automóvil, no lo exponga en un lugar visible; guárdelo bajo llave en la guantera de su vehículo.
- Mantenga en sus archivos la marca, número de modelo y de serie de su aparato inalámbrico, además del número único de identificación del mismo (ya sea el número identificador de equipo móvil internacional, *International Mobile Equipment Identifier, IMEI*, en inglés) o el número identificador de equipo móvil (*Mobile Equipment Identifier, MEID*, en inglés). Es posible que la policía necesite esa información, si su aparato inalámbrico es hurtado o está extraviado.
- Examine la garantía o el contrato de servicio de su aparato para conocer detalles sobre qué hacer en caso de que éste sea robado o esté extraviado. Si no está de acuerdo con la política del contrato, considere pagar por una póliza de seguro adicional para su dispositivo inalámbrico.

Cómo proteger la información contenida en su teléfono

- Establezca una clave de ingreso para restringir acceso a la información contenida en su teléfono inalámbrico. Si pierde su aparato o si se lo roban, la existencia de una clave de ingreso le ayudará a evitar que alguien efectúe cargos a su cuenta telefónica; la clave de ingreso también protegerá su información personal y evitará que ésta sea usada inapropiadamente.
- Instale y mantenga un programa computacional antirobo. Existen aplicaciones (*apps*, en inglés) capaces de:
 - Localizar el aparato inalámbrico desde cualquier computador.
 - Bloquear el aparato inalámbrico para restringir acceso a la información y uso del mismo.
 - Borrar del aparato su información privada, incluyendo su lista de contactos, mensajes de texto, fotos, correos electrónicos, la historia del navegador y cuentas del usuario, como las de Facebook y Twitter.
 - Hacer que el aparato móvil emita un ruido de alto volumen o "grito" ("scream" en inglés), para ayudar a la policía a localizarlo.
- Disponga que al bloquearse, el teléfono exhiba alguna información de contacto, como una dirección de correo electrónico o número telefónico alternativos, para que le puedan devolver el aparato en caso de extravío, si es hallado. No exhiba datos privados, como su domicilio.
- Sea cauteloso con la información disponible en el aparato. Los sitios de contacto social en Internet u otras aplicaciones pueden exponer datos privados.

(Sigue)



Qué hacer si le roban su teléfono inalámbrico

- Si no está seguro si su aparato inalámbrico ha sido robado o si piensa que simplemente ha olvidado dónde lo dejó, intente localizarlo, realizando una llamada de otro teléfono o usando el programa localizador antirrobo, de GPS. Aunque sólo haya extraviado el aparato, debería bloquearlo con el sistema remoto, para resguardarse.
- Si usted ha instalado algún programa computacional antirrobo en su aparato, úselo para bloquear el teléfono, elimine la información privada que éste contenga y/o active la alarma del teléfono.
- Informe inmediatamente del hurto o extravío de su aparato a su proveedor de conexión inalámbrica. Usted tendrá que hacerse responsable de todos los cargos por uso del aparato --hasta el momento en que dió aviso de su desaparición a la empresa que le provee acceso inalámbrico. Si usted le indica a su proveedor el número IMEI o MEID de su dispositivo inalámbrico, la empresa podría tener la capacidad de desactivarlo y bloquear acceso a la información que porta. Pídale a su proveedor que le envíe una confirmación por escrito de su aviso de robo o extravío del aparato, incluyendo que el mismo fue desactivado.
- Si el aparato inalámbrico fue robado, informe del hecho a la policía; incluya la marca y modelo, el número de serie y el número IMEI o MEID. Algunos proveedores exigen que usted pruebe que el aparato fue efectivamente robado; un informe de la policía constituye documento de prueba.

Qué hacer si le roban su teléfono inalámbrico (cont.)

- Si usted no logra bloquear su aparato inalámbrico robado o extraviado, cambie todas las claves de ingreso, tanto de sus direcciones de correo electrónico y bancarias, como de las cuentas en sitios de interacción social en Internet a las que haya accedido usando su aparato inalámbrico.

Para más Información

Para obtener información acerca de otros asuntos de telecomunicaciones, visite el sitio web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor de la FCC en: www.fcc.gov/espanol, o póngase en contacto con el Centro del Consumidor de la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviando un fax al 1-866-418-0232 o escriba a:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión, visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ (en inglés).

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última revisión 04/10/12

